指定管理者制度導入に係る指針（改訂版）

（平成20年9月改正）
（平成22年4月改正）
（平成22年6月改正）
（平成23年1月改正）
（平成26年3月改正）

１．制度の意義

指定管理者制度は、平成１５年９月の地方自治法の一部改正によって創設された新しい制度である。従来、「公の施設」の管理については、地方自治法で規定されていた市町村の出資法人等の団体に限定されていたが、今回の改正により指定管理者制度を導入したところである。

この制度の導入により、市が直接管理している公の施設及び新規の公の施設の管理運営を民間企業、各種法人等の団体の中から指定することができ、民間事業者等の能力を活用することによって、多様化する住民ニーズにより効果的、効率的な対応や住民サービスの向上並びにその管理に係る経費の縮減を図ることが期待される。

今後、以下の指針を定め、全庁統一的な事務を進めることとする。

２．制度の概要

（１）指定管理者制度で実施できる業務

ア）利用料金制

指定管理者に対して経営努力を促す等の目的の一つとして、施設の利用に係る料金を自らの収入として収受できる制度。

①条例で定められた金額の範囲、算定方法等に従い市の承認を受けて利用料金を定める。

②利用料金の原価には施設整備に充てる費用が含まれているため、予め定めた収入額を超過した場合は、一定額を利用者サービスに充当等の検討・協議を行う。

イ）使用許可（使用許可権限のある場合）

法令等に定めがある場合を除き、指定管理者に権限を委任することにより、公の施設の効果的・効率的な管理が図られる施設については、原則として権限を委任する。（使用料の強制徴収、行政財産の目的外使用許可はできない。）

（２）基本的条件の設定

指定管理者に施設を管理させる場合において、市は設置者の責任により、管理の基準や指定管理者に委ねる業務の範囲を条例で定めなければならない。

ア）管理の基準

①休館日・開館時間

○新規に公の施設を設置し、指定管理者制度を採用する場合は、制度の趣旨に則り、休館日を少なく設定するなど、利用者に質の高いサービスを提供できるようにする。

○既存の公の施設の管理を指定管理者制度に移行する場合は、現行と比較し、休館日の減少と開館時間等の延長を図り、利用者のサービス向上を目指す。

②使用許可の基準・使用制限の要件

○公の施設は、公平な市民利用が図られなければならない。

○利用者に対する使用許可基準を明確にするとともに、使用制限の要件についても基準を明確にすることとし、指定管理者の裁量による不適切な運用が発生しないよう、当該公の施設の設置条例、規則等の整備を行う。

③管理を通じて取得した個人情報の保護対策等

○指定管理者は、その従業員も含め、市及び市職員と同様に個人情報保護に関する義務を負うものとする。

○指定管理者の責務を明確化するために、「飯塚市情報公開条例」及び「飯塚市個人情報保護条例」を一部改正し、指定管理者に対する情報の提供及び個人情報の保護（漏洩、紛失、改ざん、破損その他の事故防止等）を義務付けている。（平成20年3月改正済）

イ）業務の範囲

施設の維持管理等の範囲を各施設の目的や態様等に応じて具体的に設定する。

①施設の日常的な管理運営（日常的な施設運営、鍵の管理、施設内の整頓）

②利用許可に関する業務の実施

③利用者の処遇の実施

④事業の実施（施設の設置目的に係る実施事業）

⑤施設及び附属設備の維持管理や小規模修繕

ウ）指定管理料の考え方

指定管理料の額について、新規に導入する場合は、利用料金制を採らない施設にあっては、管理運営に要する費用を人件費、管理費及び運営費に分類し、過去３年間の状況を分析、精査し上限額を定めるものとし、利用料金制を採る施設にあっては、過去３年間の利用収入額を分析、精査し算出した額を差し引いた額を上限額とする。

更新の場合は、当初導入時の設計額を基準とし、物価の変動、料金の改定などの変動要素を加味した上で、過去３年間の状況を分析、精査して上限額を定めるものとする。

指定管理者が決定し、協定書を締結する際に指定管理料が決定されるが、提案書に示された金額を上回って指定管理料を定めることはできないものとする。

また、協定で定められた指定管理料が年間の管理運営費または利用料収入の増減によって、過不足があっても原則返納または補填は行わない。

（３）指定管理者の募集及び募集要項

ア）基本的な考え方

①地方公共団体と指定管理者とは取引関係に立つ（指定管理者のサービスを地方公共団体が買い上げる。）ものではないので、いわゆる「請負」には当たらない。

②指定管理者の指定は行政処分の一種であり、契約ではない。従って、地方自治法の契約に関する規定の適用はなく、同法に規定する「入札」の対象にはならない。

③指定管理者は「法人その他の団体」であるため、個人は指定できない。ただし、法人格は必要ではない。

イ）応募要件

市としての管理運営方針等を踏まえ、指定管理者に求める資質や資格など、下記以外に特に必要な要件があれば、募集要項に記載すること。

①制度の趣旨を考慮し、原則として地域要件等を限定しないこととする。ただし、関係法令との関係や施設の性質等により、要件を限定すべき特別の理由がある場合にはこの限りではない。

②当該公の施設の設置目的や特性に応じた運営を継続的・安定的及び効率的に実施する能力を有する法人その他の団体（以下「団体」という。）とする。

③団体については、個人や法人の単なるグループではなく、組織

や責任の所在が明確化されたものに限るものとする。

④応募時において市内に事業所を有しない団体が指定管理者に指定された場合には、協定書締結後速やかに、市内に事務所または事業所を置くことを要件とする。

ウ）募集の方法

指定管理者の募集に当たっては、公募を行うことを原則とする。ただし、次に定めるいずれかの事情がある場合は、公募を行わずに指定管理者の候補者を選定することができる。

①施設の性格及び設置目的に照らし、管理を代行するものを特定することが必要な場合

②施設の管理上、緊急にその指定管理者を指定しなければならない場合

③地域の人材活用、団体等の育成等の政策的な方針に照らして合理的な理由がある場合

④民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律（平成11年法律第117号）の活用により一定期間施設の管理運営を行うものを指定する場合（いわゆる「ＰＦＩ法」）

エ）募集要項に記載する事項等

募集にあたっては、施設の設置目的等を考慮して、募集要項等を作成する。

①募集要項（次の項目を記載する）

○基本的運営方針　○施設の概要　○管理の基準・業務内容　○リスク分担　○指定期間　○申請資格　○提出書類　○指定管理料　○施設における事故　○守秘義務　○個人情報の保護　○再委託　○情報公開　○事業報告書の提出　○協定の締結　○公募スケジュール（①公募期間②現地説明会の実施③質問事項の受付④質問回答日⑤申請書類の受付期間）○選定方法　○選定基準　○申請に関する経費　○無効又は失格　○選定委員会　○選定結果通知　○指定管理者の決定　○提出書類の公開　○提出書類様式　○問合わせ先　等

※応募者の無効または失格

応募者が無効または失格となる場合を記載すること。

ア）無　効

○申請書の提出方法、提出先、提出期限などが守れなかった場合

○記載すべき事項の全部または一部が記載されていない場合

○申請書に記載すべき事項以外の内容を記載した場合

○虚偽の内容を記載した場合
○応募に関して不正行為が明らかになった場合

イ）失　格

○明らかに管理運営能力が欠けていると判断された場合（判断基準は下記に記載）

※選定評価書のうち、Ⅰ「指定管理者としての適正」の全項目、Ⅱ「適切な管理運営とサービス向上」の項目１「施設の設置目的の達成に向けた取り組み」の①、Ⅲ「安定した管理運営を行う能力」の項目１「財務内容等」の①、項目４「危機管理体制等」の①は、最低限満たしておくべき条件であり、この項目における選定評価書の平均点が５点に達していない場合

○選定評価書の総得点率が５０％に満たない場合

②仕様書

③施設の維持管理・運営業務経費内訳

○過去３年間の使用者（利用者）実績、光熱水費等の実績
○過去３年間の収支決算書（詳細に記載のこと）
○指定管理料の上限額内訳（各項目の金額・根拠を明示のこと）

④設備・備品等の状態

⑤実施事業

オ）情報機器の取扱い

情報機器を利用したサービス提供は、契約の条件によって大きく左右されるので、既存の情報機器により現状のサービスを継続して提供する場合については、管理運用を個別に検討する。

①情報インフラ

本市が契約しているネットワーク回線は解約するので、指定管理者が新たに回線及びプロバイダー契約を結ぶものとする。

ただし、施設内の既存ＬＡＮ環境は継続して利用できるものとし、公開端末（キオスク端末）を含むインターネット及び電子メールの環境を整備する。また、公開端末については、フィルタリングソフトにより、公共施設に相応しくないサイトを見れないよう制限を加えた端末とする。

将来、本市が新たな情報サービス（施設予約・自動交付機等）を施設内で提供する場合は、市の費用で整備する。ただし、提供サービスの種類によってはネットワークの統廃合も考えられるので、関係部署等との運用管理を含めた協議が必要となる。

②ホームページ

施設案内等については、本市の公式ホームページに掲載する。なお、既に掲載分の変更や独自のバナー広告等の要望について

は、情報推進課との協議を要する。

（４）公募の期間

公募の期間は、原則公募の開始から６０日以内とする。ただし、特別の事情がある場合は、この限りではない。

また、公募の開始日は、ホームページに掲載した日とする。

（５）指定の期間

指定管理者を指定する期間は、原則５年間とする。ただし、特別の理由がある場合は、相当期間とする。

（６）現場説明会

公募期間中に遅滞なく施設の現場説明会を開催する。なお、同じ条件で説明を行うため、参加者は一堂に会する。

（７）質疑応答

募集要項等に対する質問は、期限を定め、文書又は電子メール等により受付を行う。また、提出された質問は、回答を付け、応募者全員に周知する。

（８）提出書類の受付及び提出部数

①▪申請者からの提出書類は、飯塚市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則第３条に定める書類とする。
②提出先は、導入施設所管課とする。
③提出部数は、最大１２部（原本１部、コピー１１部）とする。
※原本１部、選定委員会１０部、総合政策課１部

（９）指定管理者の選定

ア）選定事前準備

①比較表の作成

施設所管課は、提出された提案書等の精査を行い、選定委員会が審査しやすいように、提案内容の比較表を作成する。

なお、比較表の作成に当たっては、主観を排除し、客観的に必要事項を記載する。

②選定評価書（基準）の作成

飯塚市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第５条の規定に基づき、選定基準（評価項目）案を作成する。基本的な選定基準（評価項目）は別紙のとおりとし、評価は１点から１０点までの１０段階評価（標準的なレベルにある場合を５点とする。）とするが、施設ごとの独自項目の追加や、不必要な項目の削除、特定項目の配点の変更など、施設の性格や目的に応じたものとする。

イ）選定の基本的な考え方

①施設の運営が、住民の平等な利用を確保することができるものであること。

②施設の設置目的を効果的に達成することができるものであること。

③施設の管理に係る経費の縮減を図ることができるものであること。

④施設の管理を安定して行うための物的能力及び人的能力を有していること。

⑤施設、附属設備及び物品の適切な維持管理を行うことができるものであること。

ウ）選定委員会

①委員の構成

選定委員会は、有識者３名・公募２名・専門委員２名以内・その他市長が必要と認める者を含め、計１０名以内で構成する。なお、有識者３名、公募２名は固定の委員とし、専門委員２名以内は、導入施設ごとに交代するものとする。

②委員会の開催

指定管理者の候補者を選定するときに開催し、書類審査やプレゼンテーション等による審査を実施する。

③委員会の事務局

開催時の事務局は、施設所管課及び総合政策課が担当する。事務分担は別紙のとおりとする。

＊ 申請が１件の場合や非公募の場合でも選定委員会で審査を行う。

④選定委員会の審査方法

原則として３回実施する。

○１回目　施設の現地調査、選定基準の検討など。

○２回目　提出された申請書の書類審査、担当課へのヒアリングなど。

＊選定委員会としての統一的な問題点や疑義をプレゼンテーションの際に選定委員会の代表者が質問する。

○３回目　　プレゼンテーション、質疑、指定候補者の決定

＊各申請者の持ち時間は、２０分以内とする。

＊指定候補者が提示した指定管理料が適正な額かどうかの評価を行い、適正でない場合は適正額を示して答申する。

＊複数の応募者がある場合、審査の点数の結果を踏まえて第２、第３順位の候補者を決定する。

⑤選定委員会会議の公開

選定委員会の審査は、非公開とする。ただし、プレゼンテーションについては、原則公開とする。

エ）選定結果

①答申書

施設所管課は、選定委員会の議事録を作成したうえで、審議内容の再確認を行い、答申書案作成後に選定委員会委員長と最終調整を行う。

なお、答申後には、選定委員会委員に写しを配布する。

②選定結果の公表

応募者に対しては、速やかに文書で選定結果を通知し、ホームページで公表する。

オ）指定候補者との協議・確認

選定委員会の意見を参考に、指定候補者と施設の管理運営等に係る業務及び仕様、再委託や物品購入等にあたっての地元企業等の育成、地元人材の雇用の詳細等について協議し、確認を行う。特に、指定管理料については、選定委員会の意見を参考に提案内容との妥当性を考慮のうえ協議を行う。

カ）指定に当たっての議会の議決

①議会の議決

指定管理者を指定しようとするときは、あらかじめ議会に諮り、議会の議決（指定議案の議決）を経なければならない。

②議決事項

◎指定管理者に管理を行わせようとする公の施設の名称

◎指定管理者となる団体の名称

◎指定の期間等

キ）協定の締結

管理権限は、指定という行政処分により発生するため、契約の締結は不要である。

ただし、管理業務実施にあたっての詳細な事項（事業報告書の提出期限、管理経費の額及び支払方法、物品の所有権の帰属等）については、両者の協議により定め、協定等を締結することで明確にする。

なお、基本協定締結前に、債務負担行為を設定する（予算の議決を受ける）ものとする。

①基本（包括）協定書の記載例

◎協定の目的に関する事項
◎指定の期間に関する事項
◎権利・義務の譲渡の禁止に関する事項
◎業務に関する基本的事項
◎管理業務の範囲に関する事項
◎指定管理料を年度協定で定めること
◎事業計画・事業報告書等の提出に関する事項
◎緊急時の対応に関する事項
◎秘密の保持に関する事項
◎個人情報の保護に関する事項
◎情報の公開に関する事項
◎情報セキュリティの確保
◎指定の取消し等に関する事項
◎原状回復義務に関する事項
◎管理業務の引継ぎに関する事項
◎損害賠償義務に関する事項
◎施設の改修等に関する事項
◎リスクの管理、責任分担に関する事項
◎目的外使用に関する事項
◎その他施設の特殊性による留意事項及び協議事項
◎地域貢献に関する事項（地元業者からの物品購入等、地元人材雇用、再委託）
◎苦情等に対する体制
◎協定後の事務所等の市内設置（市外業者等の場合）

ク）指定の告示

協定を締結した場合は、候補者を指定管理者に指定し、その旨を速やかに告示する。

ケ）情報の公開

指定管理者として指定された団体の提出書類等の情報開示については、指定の告示後に、情報公開条例の定めに基づき公開することとする。

(10) 指定管理者に対する監督

市長等は、指定管理者に対し、業務又は経理の状況の報告を求め、実地調査を実施し、又は必要な指示をすることができる。指示に従わない場合や、その他管理を継続することが適当でないと認められるときは、指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命じることができる。

ア）事業報告書の提出

毎年度終了後、指定管理者に管理の業務に関する事業報告書を提出させる。

記載事項は、以下のようなものであり、市が定める。

①管理業務の実施状況
②利用状況（利用者数、利用拒否等の件数・理由等）
③利用料金収入の実績、管理に要した経費等の収支の状況等

イ）事業計画書の提出

指定期間のうち、２年目以降における毎年度の詳細な事業計画については、予算編成時までに指定管理者と施設所管課が協議の上、市に提出させる。

(11) 指定管理者評価委員会の設置

指定管理者導入施設の効果、検証及び制度運営の改善等に向けて、評価実施機関として指定管理者評価委員会を設置する。

(12) 利用者からの苦情等の処理

利用許可権限は指定管理者に委任されているため、利用者の苦情等の対応は、指定管理者が行わなければならない。

ア）苦情の処理

①指定管理者との協定書の中に「苦情等を受け付ける体制の整備」規定を盛込む。
②苦情の実態について、市への報告義務を盛込む。

イ）指定管理者が行った利用承認・利用不承認に対する不服申立

①公の施設の利用に関する処分についての不服がある場合は、地方自治法の規定により、市長に対して審査請求ができる。

②施設の設置又は管理において利用者に損害が生じた場合や、管理業務の執行にあたっての指定管理者の行為（暴行等）が原因で利用者に損害が生じた場合で国家賠償法第１条及び第２条に該当する時は、設置者たる飯塚市が賠償責任を負うこととなる。

（13）事前準備・引継ぎ

指定管理者への引継ぎがスムーズに行えるよう、協定の協議の段階で、従業員の雇用・研修、機器の購入、設備機器、事前訓練などについて詳細な打ち合わせを実施する。指定期間が満了し、次の指定管理者と引継ぎを行う場合も同様とする。

また、次の資料についても、引継ぐ必要がある。ただし、原本は施設所管課が保管する。

『資料一覧』

施設の設計書・概要書、設備機器・備品等の取扱説明書、公有財産台帳、備品管理台帳、その他関係資料

（14）検討組織

制度導入にあたっての総合的調整は、飯塚市指定管理者制度導入推進委員会で行い、事務局は総合政策課に置く。

選　定　評　価　書

				評価（10 段階）	
				配点	得点
事業計画に関する事項	Ⅰ　指定管理者としての適正 （70）	1 法令等の遵守			
			①　関連する法令、条例等を理解しているか。	10	
			②　公共の仕事という公益性や法令遵守について対応しているか。	10	
			③　経理帳簿・台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対応できるか。	10	
			④　個人情報保護についての措置が十分とられているとともに、研修等が確保されているか。	10	
		2 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針			
			①　応募法人（団体等）が市の基本的な政策や計画、あるいは施設の設置目的や性格等を十分に理解した上で、それらに適合した管理運営（指定管理業務）に対する理念や基本的方針を持っているか。	10	
		3 平等利用			
			①　すべての利用者が平等に利用できる配慮がなされているか。	10	
			②　事業内容に偏りがあり、利用者が限られたり、特定の団体等を優遇するおそれはないか。	10	
	Ⅱ　適切な管理運営とサービス向上 （120）	1 施設の設置目的の達成に向けた取り組み			
			①　施設の管理運営に係る事業計画の内容が、施設の有する特色を最大限に発揮し、設置目的に沿った成果が得られるものになっているか。	10	
			②　管理運営業務の内容が具体的かつ適切に示されているか。また、効率的・効果的な管理運営の取組みがなされているか。	10	
			③　自己評価をどのように実施し、管理業務に生かすのかという点検・評価システムが示されているか。	10	
		2 サービス向上策			
			①　具体的に適切な提案がなされているか。	10	
			②　利用促進を図るための具体的な提案・計画がなされてい	10	

			るか。		
		③	パンフレットの作成、ホームページの開設、イベントだより等の具体的なPR計画が示されているか。	10	
		3 事業計画の実現性			
		①	事業計画については実現性を裏付ける根拠・実績が示されているか。又、事業の継続が困難となった場合の代替案が示されているか。	10	
		4 利用者の声の反映			
		①	利用者の意見を取り入れる仕組みが考えられているか。	10	
		②	苦情・要望等を受けたときの連絡体制・対応方法が明確であるか。	10	
		5 地域との連携と貢献			
		①	地域の実情を把握し、地域との連携（協働）及び公共性の担保についての考え方は適切か。	10	
		②	再委託や物品調達などについて市内の企業等の積極的な活用に充分な配慮がなされているか。	10	
		③	職員の雇用等について、地元人材の雇用や障がい者の雇用への取組みに充分な配慮がなされているか。	10	
	Ⅲ 安定した管理運営を行う能力 **（130）**	**1 財務内容等**			
		①	長期間安定的な管理運営を行える財政基盤や人的基盤を有しているか。	10	
		②	施設の管理運営（指定管理業務）を効率的に行うにあたり、専門的知識や資格、経験を十分に保有しているか、また、熱意や意欲を持っているか。	10	
		2 職員			
		①	有資格者（経験者）を含む適正な人員の確保や配置及び責任の所在が具体的に明示されているか。	10	
		②	職員の勤務ローテーション表が示されているか。	10	
		③	適切な管理運営遂行のための職員研修が確保されているか。	10	
		④	受付・利用許可・現金取扱い等の事務処理のフローが示されているか。	10	
		3 実績や経験等			

		① 同様、類似の施設の管理運営実績等があるか、また、成果をあげているか。	10	
		② 再委託をしている場合、委託の範囲、委託先は適切に配慮されているか。	10	
		4 危機管理体制等		
		① 防犯、防災対策や緊急時の指示系統・連絡体制や市への通報体制及び急病人等が出た場合の対応方法等の危機管理体制が十分に整えられているか。	10	
		② 事故や災害などの緊急的な対応に伴う訓練・研修等の実施計画が十分に考えられているか。	10	
		③ 利用者の安全確保や防犯のために、日常巡回点検等が具体的に明示されているか。又、維持管理作業時の安全対策が示されているか。	10	
		④ 施設・設備の保守管理や補修計画について頻度・内容・体制が適切に示されているか。	10	
		5 賠償時の対応		
		① 指定管理者の帰責事由による損害賠償等のリスクに対応できるか。	10	
事業収支計画に関する事項 **（50）**		1 収支計画が適正に示されているか。	10	
		2 人件費の設定は適切か。	10	
		3 積算根拠は明確で適切か。	10	
		4 独自の工夫等により経費縮減が図られているか。	10	
		5 管理経費の算定に創意工夫がされているか。	10	
その他の提案、特色に関する事項 **（30）**		1 施設のコンセプトに合致した自主事業が提案されているか。	10	
		2 利用者の促進及び利便性につながる自主事業の内容になっているか。	10	
		3 自主事業の収益が市に還元される提案がなされているか。	10	
合　　計			400	

◎　制度の導入手続（平成２２年度導入分より適用）

項目	時期	各施設所管課の主な事務	選定委員会所管課の事務
導入検討	４月～９月	制度導入の検討	制度導入予定施設の調査
			選定委員会委員報酬等の予算要求
公募準備	１０月～	導入施設の決定	導入・更新施設所管課との協議（公募・選定委開催の件）
	３月議会	設置条例の改正	
公募 **＊次年度＊**	４月～５月	公募	
	５月	現地説明会・質問回答・提案書の受理	
選定	６月	提案書の受理・比較表の作成	
	６～７月	選定委員会開催	開催案内、報酬等
	８月	答申書作成 選定結果の公表・通知	
指定準備	８月	協議・確認	
	９月議会	指定管理者の指定議決 債務負担行為設定	
	１２～３月	協定書の締結 指定の告示 事前準備・引継ぎ	
実施	４月	指定管理者による管理運営開始	
評価	翌年 ４月～９月	事業報告・事業評価 評価委員会開催	

◎導入検討

（１）管理運営主体の検討

指定管理者制度による管理運営と直営による管理運営を、住民サービスの向上や経費縮減等の観点から比較検討のこと。また、指定管理者の選定については、公募を原則とする。

（２）選定委員会にかかる予算要求

効率的・経済的な選定を行うため、原則として３施設を同日に選定委員会で審議する。このため、総合政策課が導入予定施設の調査を行い、委員報酬等の予算要求を行う。

◎公募準備

（１）設置条例の改正（平成２２年度導入分より適用）

業務運営の基本的事項である休館日・開館時間・使用制限などの管理基準や指定管理者が行う業務の範囲などを個々の公の施設の設置条例の一部改正により規定する。

なお、一部改正条例は、制度導入前々年度の３月議会に提出することを原則とする。

（２）導入・更新施設所管課と選定委員会所管課の協議

審議方法や公募期間、選定委員会開催日程等、選定までのスケジュールについて担当者間で調整を行う。（１０～２月）

また、選定委員会委員長との日程調整等も行う。日程調整が整い次第、ホームページにより導入施設及び今後のスケジュールを公表する。